



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 38604.3—2020

---

## 公共信息导向系统 评价要求 第3部分：城市轨道交通车站

Public information guidance systems—Assessment requirement—  
Part 3: Urban rail transit station

2020-03-31 发布

2020-10-01 实施

国家市场监督管理总局 发布  
国家标准化管理委员会

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 前期准备 .....	1
5.1 评价范围 .....	1
5.2 评价周期 .....	1
5.3 评价指标 .....	2
5.4 评价方案 .....	5
6 评价实施 .....	6
7 评价结论 .....	6
附录 A (资料性附录) 现场测试方法 .....	7
附录 B (资料性附录) 轨道交通车站导向系统调查问卷示例 .....	8
表 1 轨道交通车站导向系统评价指标体系 .....	2
表 B.1 调查员填写 .....	8
表 B.2 乘客填写 .....	8

## 前 言

GB/T 38604《公共信息导向系统 评价要求》由以下各部分组成：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：铁路旅客车站；
- 第 3 部分：城市轨道交通车站；
- 第 4 部分：公共汽电车车站。

本部分为 GB/T 38604 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会(SAC/TC 59)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、北京林业大学、北京市交通委员会、中车青岛四方机车车辆股份有限公司、北京市轨道交通设计研究院有限公司、山东省标准化研究院、北京市地铁运营有限公司。

本部分主要起草人：邹传瑜、王广新、安小芬、白璐、戴克平、高进东、周克、陈永权、张亮、罗艳艳、汪海燕。

# 公共信息导向系统 评价要求

## 第3部分：城市轨道交通车站

### 1 范围

GB/T 38604 的本部分明确了城市轨道交通车站公共信息导向系统(以下简称轨道交通车站导向系统)评价的原则,规定了前期准备、评价实施和评价结果遵循的要求。

本部分适用于城市轨道交通车站新建、改建、扩建和维护公共信息导向系统时的评价。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 15565 图形符号 术语

GB/T 15566.4 公共信息导向系统 设置原则与要求 第4部分：公共汽车车站

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 38604.1 公共信息导向系统 评价要求 第1部分：总则

### 3 术语和定义

GB/T 15565 和 GB/T 19038 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 总则

4.1 评价工作应遵守 GB/T 38604.1 的要求。

4.2 应根据评价工作的目标确定评价范围,例如针对某个城市的整体评价,其评价范围应涵盖该城市所有已开通的城市轨道交通线路。

4.3 应根据城市轨道交通网络规模、运营年限、评价目标确定评价周期,例如针对新建轨道交通车站导向系统的评价,可选择正式运营后3个月进行。

### 5 前期准备

#### 5.1 评价范围

轨道交通车站导向系统的评价范围分为全网评价和专项评价。其中全网评价应覆盖某城市全运营时段、全运营线路;专项评价可就特定线路、特定车站、特定运营时段(如高峰期)等开展评价。

#### 5.2 评价周期

全网评价的评价周期宜每年不少于一次,专项评价可根据实际需要开展。